

Progetto Europa®

Consulenza e formazione per l'individuo e l'impresa

Ente di Formazione accreditato dalla Regione Lombardia

Corso di formazione per "Commesso/a (Store Specialist)"

OBIETTIVI GENERALI

Sede corso:	20159 Milano – Via Boltraffio 16/B
Svolgimento corso:	Dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Durata:	100 ore
Descrizione del profilo:	Lo <i>Store Specialist</i> è una figura professionale strategica che si occupa di pianificare strategie di comunicazione e marketing, di supportare il cliente nella fase di acquisto di un prodotto, di allestire e gestire gli spazi espositivi, di gestire il magazzino.
A chi è rivolto:	Il corso è destinato alla formazione di coloro che intendono operare nel settore della Grande Distribuzione, in Centri commerciali o negozi, svolgendo attività di servizio e assistenza alla clientela.
Requisiti di partecipazione:	<ul style="list-style-type: none"> - essere disoccupati - essere residenti o domiciliati in Regione Lombardia - essere in possesso di diploma di qualifica professionale
Attestazione finale:	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato a ciascun partecipante un attestato delle competenze
Costo:	Corso gratuito finanziato da Regione Lombardia e Fondo Sociale Europeo

Progetto Europa srl

Sede legale Via Boltraffio, 16/B – 20159 Milano - Tel 02.72.00.35.33 – fax 02.72.00.35.13
 Partita Iva e Cod. Fiscale 10830940150 Registro Imprese di Milano n. 10830940150 REA MI-1410650
www.progetto-europa.com e-mail: info@progetto-europa.com

Programma del Corso per "Commesso/a (Store Specialist)"

MODULO 1 – Tecniche di vendita e comunicazione con il cliente (32 ore)

- Il cliente
- Tipologie di cliente
- Strategie e tecniche di comunicazione
- Stili della comunicazione: aggressivo, assertivo, passivo
- Il linguaggio verbale, non verbale, paraverbale
- Come accogliere il cliente
- Comportamenti e atteggiamenti da osservare nei riguardi del cliente
- Come contattare il cliente
- La psicologia della vendita
- Errori da evitare nel processo di vendita
- Le fasi del processo di vendita: dall'approccio alla conclusione della trattativa
- La gestione delle obiezioni e dei reclami
- La negoziazione
- La comunicazione telefonica
- Come misurare la soddisfazione del cliente
- Gestione dello stress
- Gestione e rapporti coi colleghi

MODULO 2 – Marketing e strategie pubblicitarie (16 ore)

- Definizione e principi del marketing
- Bisogni e comportamenti di acquisto
- Conoscenza preventiva del prodotto
- Analisi dei punti di forza e di debolezza (SWOT)
- Ciclo di vita del prodotto
- Marketing mix
- Strumenti per incentivare l'acquisto
- Creazione e gestione del messaggio pubblicitario
- Creazione e gestione del brand
- Web marketing
- Gestire la programmazione delle campagne promozionali

MODULO 3 – Organizzazione del punto vendita – L'allestimento (20 ore)

- Struttura dell'area vendita
- Tipologia e layout dei reparti
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro
- Visual merchandising

MODULO 4 – Organizzazione del punto vendita – La sicurezza (4 ore)

- Il concetto di pericolo, rischio o danno
- Modalità di controllo antifurto
- Modalità di controllo antirapina
- Misure di sicurezza e dispositivi di protezione individuale

MODULO 5 – Organizzazione del punto vendita – La gestione amministrativa (12 ore)

- Elementi di contabilità
- Gestione della cassa
- Modalità di pagamento
- Documenti fiscali: scontrino, fattura e ricevuta fiscale

MODULO 6 – Organizzazione del punto vendita – La gestione del magazzino (16 ore)

- Elementi di merceologia: categorie merceologiche, classificazione delle merci, etichettatura
- Le principali funzioni: confezionamento, imballaggio, trasporto, acquisto
- La gestione del magazzino: ricezione e stoccaggio delle merci, imballaggio, etichettatura, codifica degli articoli, spedizione, gestione dei resi, inventario, gestione delle scorte
- Software per la gestione del magazzino

